

# FAQ INFORMATION MANAGEMENT DEVICE, FAQ INFORMATION MANAGEMENT METHOD AND FAQ INFORMATION MANAGEMENT PROGRAM

Publication number: JP2005258825

Publication date: 2005-09-22

Inventor: OKUHARA KOICHI

Applicant: SEIKO EPSON CORP

Classification:

- International: G06Q50/00; G06F17/30; G06Q10/00; G06Q30/00;  
G06Q50/00; G06F17/30; G06Q10/00; G06Q30/00;  
(IPC1-7): G06F17/60; G06F17/30

- European:

Application number: JP20040069640 20040311

Priority number(s): JP20040069640 20040311

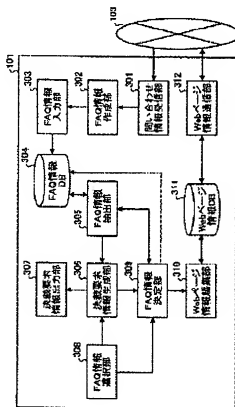
Report a data error here

## Abstract of JP2005258825

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To reduce a burden on a call center, in an FAQ information management device opening FAQ information on a network, an FAQ information management method, and an FAQ information management program.

**SOLUTION:** This FAQ information management device 101 comprises: an FAQ information extraction part 305 extracting arbitrary FAQ information from FAQ information related to an inquiry about a commodity or service; a settlement requirement information generation part generating information related to the requirement of the settlement of whether the extracted FAQ information is opened on the network 103 or not; an FAQ information selection part 308 receiving the selection of whether the extracted FAQ information is opened or not on the basis of the generated information related to the requirement of the settlement; an FAQ information determination part 309 determining the FAQ information to be opened and the FAQ information to be non-opened on the basis of the selection result thereof; and a Web page information communication part 312 transmitting the FAQ information determined that it is opened to an arbitrary information terminal device 102 when a transmission request of the FAQ information is performed from the arbitrary information terminal device 102.

COPYRIGHT: (C)2005,JPO&NCPI



Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide



(19) 日本国特許庁 (JP)

## (12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2005-258825

(P2005-258825A)

(43) 公開日 平成17年9月22日 (2005.9.22)

(51) Int. Cl. <sup>7</sup>

G06F 17/80

G06F 17/30

F I

G06F 17/80

152

G06F 17/80

172

G06F 17/80

330

G06F 17/30

120B

G06F 17/30

180A

テーマコード (参考)

5B075

審査請求 未請求 請求項の数 8 O L (全 16 頁)

(21) 出願番号

特願2004-69640 (P2004-69640)

(22) 出願日

平成16年3月11日 (2004.3.11)

(71) 出願人 00002369

セイコーエプソン株式会社

東京都新宿区西新宿2丁目4番1号

(74) 代理人 100095728

弁理士 上柳 雅智

(74) 代理人 100107076

弁理士 藤岡 英吉

(74) 代理人 100107261

弁理士 須澤 修

(72) 発明者 奥原 孝一

長野県諏訪市大和3丁目3番5号 セイコーエプソン株式会社内

Fターム (参考) 5B075 KK02 KK07 ND03 PR04 QP01

(54) 【発明の名称】 FAQ情報管理装置、FAQ情報管理方法、およびFAQ情報管理プログラム

## (57) 【要約】

【課題】 コールセンターの負担軽減を図ること。

【解決手段】 FAQ情報管理装置101は、商品またはサービスについての問い合わせに関するFAQ情報の中から任意のFAQ情報を抽出するFAQ情報抽出部305と、抽出されたFAQ情報について、ネットワーク103上で公開すべきかどうかの決裁の要求に関する情報を生成する決裁要求情報生成部306と、生成された決裁の要求に関する情報に基づいて、抽出されたFAQ情報について公開すべきかどうかの選択を受け付けるFAQ情報選択部308と、その選択結果に基づいて公開すべきFAQ情報と非公開とすべきFAQ情報とを決定するFAQ情報決定部309と、任意の情報端末装置102からFAQ情報の送信要求があった場合、公開すべき決定がされたFAQ情報を任意の情報端末装置102に送信するWebページ情報通信部312と、から構成されている。

【選択図】

図3

